



k

الآية

e

{ الرَّحْمَنُ {1} عَلَّمَ الْقُرْآنَ {2} خَلَقَ الْإِنْسَانَ {3} عَلَّمَهُ

{ الْبَيَانَ {4}

صدق الله العظيم
الآيات من (1-4) سورة الرحمن

الإهداء

إلي روح والدي طيب الله ثراه

إلي امي متعها الله بالصحة والعافية

إلي اسرتي الكريمة

إلي كل من علمني حرفاً

اهدي ثمرة جهدي المتواضع

الشكر والعرفان

الشكر ابتداءً لله الذي علم بالقلم، علم الإنسان ما لم يعلم، ثم من بعد أتقدم بالشكر والتقدير إلي البروفسير علي عبد الله الحاكم الذي تفضل بالإشراف على البحث وما قدمه من عون صادق وتوجيهات قيمة طيلة مسيرة البحث أفادتني في إتمامه.

كما لا يفوتني في هذا المقام أن أقدم جزيل شكري وامتناني للإخوة العاملين بديوان الضرائب لحسن تعاونهم.

وأيضاً يمتد شكري إلي إدارة جامعة السودان لاتاحتها فرصة الدراسة لي والي أساتذتها الأجلاء، واطع بالشكر الدكتور بسام الذي تفضل بتحليل الاستبانة.

كما أتقدم بالشكر لأسرة مكتبة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا والي أسرة مكتبة ديوان الضرائب، واخيراً الشكر والتقدير لكل من ساعد وساهم في انجاز هذا البحث وإخراجه بصورته الحالية.

قائمة المحتويات

م	الموضوع	الصفحة
1	البسمة	أ
2	الآية	ب
3	الإهداء	ج
4	الشكر والعرفان	د
5	قائمة المحتويات (الفهرس)	هـ
6	قائمة الجداول	ز
7	قائمة الأشكال	ط
8	قائمة الملاحق	ك
9	Apstract	ل
10	مخلص الدراسة	م
الإطار العام للدراسة		
11	مقدمة	2
12	أهمية البحث	3
13	أهداف البحث	3
14	فروض البحث	4
15	منهج البحث	4
16	أسلوب جمع المعلومات	4
17	مجتمع البحث وحجم العينة	5
18	الدراسات السابقة	5
الإطار النظري للدراسة الفصل الأول		
19	المبحث الأول: الرضا الوظيفي المفهوم، الابعاد والنظريات المفسرة له	12
20	المبحث الثاني: الروح المعنوية علاقتها بالرضا الوظيفي واثرها على الأداء	27

الفصل الثاني		
37	المبحث الأول: تقوم الأداء المفهوم، الأهداف والمحددات	21
51	المبحث الثاني: ماهية العلاقة بين الرضا الوظيفي والاداء	22
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية		
64	المبحث الأول: نشأة ديوان الضرائب وتطور مهامه واختصاصاته	23
80	المبحث الثاني: اجراءات الدراسة الميدانية	24
96	المبحث الثالث: تحليل البيانات واختبار فروض الدراسة	25
127	ملخص النتائج	26
129	التوصيات	27
131	المصادر والمراجع	28
135	الملاحق	29

قائمة الجداول

رقم الصفحة	الجدول
66	1. جدول رقم (1-1) التشريع الضريبي في السودان
72	2. جدول رقم (2-1) حجم القوى العاملة بالديوان حسب الدرجة والمسمى الوظيفي
81	3. جدول رقم (1-3) التوزيع التكراري لافراد عينة الدراسة وفق متغير النوع
83	4. جدول رقم (2-3) التوزيع التكراري لافراد عينة الدراسة وفق متغير العمر
84	5. جدول رقم (3-3) التوزيع التكراري لافراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي
85	6. جدول رقم (4-3) التوزيع التكراري لافراد عينة الدراسة وفق متغير عدد سنوات الخبرة في الديوان
87	7. جدول رقم (5-3) التوزيع التكراري لافراد عينة الدراسة وفق متغير التخصص العلمي
88	8. جدول رقم (6-3) التوزيع التكراري لافراد عينة الدراسة وفق متغير المسمى الوظيفي
90	9. جدول رقم (7-3) قائمة بأسماء وعناوين محكمي أداة الدراسة
92	10. جدول رقم (8-3) الثبات و الصدق الإحصائي لاجابات افراد العينة الاستطلاعية على الاستبيان
93	11. جدول رقم (9-3) التوزيع التكراري لاجابات افراد عينة الدراسة على عبارات الفرض الأول
94	12. جدول رقم (10-3) التوزيع التكراري لاجابات افراد عينة الدراسة على عبارات الفرض الثاني
95	13. جدول رقم (11-3) التوزيع التكراري لاجابات افراد عينة الدراسة على عبارات الفرض الثالث
97	14. جدول رقم (12-3) الوسيط لإجابات افراد عينة الدراسة على عبارات الفرض الأول
99	15. جدول رقم (13-3) نتائج اختيار مربع كاي لدلالة الفروق للاجابات على عبارات الفرض الأول

103	16. جدول رقم (3-14) التوزيع التكراري لاجابات افراد عينة الدراسة على عبارات الفرض الأول
105	17. جدول رقم (3-15) الوسيط لاجابات افراد عينة الدراسة على عبارات الفرض الثاني
107	18. جدول رقم (3-16) نتائج اختيار مربع كاي للدلالة الفروق للاجابات على عبارات الفرض الثاني
111	19. جدول رقم (3-17) التوزيع التكراري لاجابات افراد عينة الدراسة على جميع عبارات الفرض الثاني
113	20. جدول رقم (3-18) الوسيط لاجابات افراد عينة الدراسة على عبارات الفرض الثالث
115	21. جدول رقم (3-19) نتائج اختبار مربع كاي للدلالة الفروق للاجابات على عبارات الفرض الثالث
119	22. جدول رقم (3-20) التوزيع التكراري لاجابات افراد عينة الدراسة على جميع عبارات الفرض الثالث
121	23. جدول رقم (3-21) التوزيع التكراري لاجابات افراد عينة الدراسة بناء على أهم عنصر لتحقيق الرضا الوظيفي
122	24. جدول رقم (3-22) التوزيع التكراري لاجابات افراد عينة الدراسة حسب أهم تراتبيهم لعناصر تحقيق الرضا الوظيفي
125	25. جدول رقم (3-23) التوزيع التكراري لاجابات افراد عينة الدراسة بناءً على درجة الرضا العام

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	الشكل
16	1. شكل رقم (1-1) هل الناس راضون حقيقة عن اعمالهم
18	2. شكل رقم (2-1) بعض الناس راضون دائماً عن وظائفهم بالمقارنة بالآخرين
20	3. شكل رقم (3-1) قياس الرضا عن العمل (كثير المقاييس شيوعاً)
23	4. شكل رقم (4-1) نظرية مجموعتي العوامل
25	5. شكل رقم (5-1) اثر الفرق بين ما يحصل عليه الفرد وما يرغب فيه على الرضا عن العمل
35	6. شكل رقم (6-1) انماط العلاقة بين الروح المعنوية والانتاجية (الاداء)
48	7. شكل رقم (7-1) الفوائد التي يقدمها برنامج تقديم الاداء الجيد
54	8. شكل رقم (8-1) العلاقة القديمة بين الروح المعنوية (الرضا) وبين الانتاجية (الاداء)
56	9. شكل رقم (9-1) العلاقة بين الروح المعنوية (الرضا) وبين الانتاجية (الاداء)
62	10. شكل رقم (10-1) نموذج بورتر ولولر للعلاقة بين الرضا والاداء
71	11. شكل رقم (11-1) الهيكل التنظيمي لديوان الضرائب لغاية عام 2000م
82	12. شكل رقم (1-3) التوزيع التكراري لافراد عينة الدراسة وفق متغير النوع
83	13. شكل رقم (2-3) التوزيع التكراري لافراد عينة الدراسة وفق متغير العمر
84	14. شكل رقم (3-3) التوزيع التكراري لافراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي
86	15. شكل رقم (4-3) التوزيع التكراري لافراد عينة الدراسة وفق متغير عدد سنوات الخبرة في الديوان
87	16. شكل رقم (5-3) التوزيع التكراري لافراد عينة الدراسة وفق متغير التخصص العلمي
88	17. شكل رقم (6-3) التوزيع لافراد عينة الدراسة وفق متغير المسمى الوظيفي
103	18. شكل رقم (7-3) التوزيع التكراري لاجابات افراد عينة الدراسة على

	جميع عبارات الفرض الأول
111	19. شكل رقم (3-8) التوزيع التكراري لاجابات افراد عينة الدراسة على جميع عبارات الفرض الثالث
119	20. شكل رقم (3-9) التوزيع التكراري لاجابات افراد عينة الدراسة على جميع عبارات الفرض الثالث
121	21. شكل رقم (3-10) التوزيع التكراري لاجابات افراد عينة الدراسة بناءً على أهم عنصر لتحقيق الرضا الوظيفي
125	22. شكل رقم (3-11) التوزيع التكراري لاجابات افراد عينة الدراسة بناءً على درجة الرضا العام

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	الملحق
135	1. ملحق رقم (1) استمارة الاستبيان

Abstract

This study aims at acknowledging the staff satisfaction in the domain firm of this study. It also tends to acknowledge to what extent the firm developed directional methods to achieve staff satisfaction and the impact of this trend on staff performance.

To prove the hypotheses, the study adopts the descriptive-analytical method. The study comes into three chapters, besides the introductory opening which contains:

- Review the research issue which concentrates on answering the following enquiry:

"To what extent the staff in the domain firm of this study are satisfied with their performance and the firm policies towards them."

- Review the research importance, objectives and the hypotheses implied in the following points:
 - There is lack conversing the importance of developing the methods directed towards obtaining staff satisfaction in public sector corporations represented in (Tax Bureau)
 - The staff in public sector corporations are unsatisfied about wages policies and incentive systems.
 - There is a relationship with statistical connotation between job satisfaction and performance.

In the first chapter, the researcher introduced the research disciplines into two sections: the first section tackles the concept and dimensions of job satisfaction, besides the interpreting theories. Meanwhile, the second section discusses the relationship between the morale and job satisfaction and its effects on performance rate.

The second chapter include two sections also: the first one tackles the performance reform from a conceptual, objective and determinable point of view. The second section deals with the nature of relationship between job satisfaction and performance. Thus, these two chapters represent the study theoretical framework.

The third chapter includes the field study, which came into three sections; the first section is about the domain firm (Tax Bureau), the second section includes the procedures of field study, whereas the third one tackles data analysis and tested of hypotheses (statistically) where after the analysis, the hypotheses were tested and the outcomes and recommendations were abstracted.

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلي معرفة مدى رضا العاملين بالمؤسسة موضوع الدراسة وأيضاً مدى اهتمامها بدعم وتطوير الاساليب الموجهة لتحسين مستوى الرضا لدى العاملين واثّر ذلك على الاداء.

اتبعت هذه الدراسة لاغراض التحقق من فرضياتها المنهج الوصفي التحليلي، واشتملت الدراسة على ثلاثة فصول بالاضافة إلي مقدمة البحث والتي تم فيها:
- استعراض مشكلة البحث والتي تتركز في الاجابة على السؤال التالي:
ما مدى رضا العاملين بالمؤسسة موضوع الدراسة عن ادائهم وعن سياسات هذه المؤسسة تجاههم؟

- استعراض أهمية البحث واهدافه والفرضيات التي تكمن في النقاط التالية:
 - هنالك عدم المام تام بأهمية تطوير الاساليب الموجهة لتحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسات القطاع العام ممثلة في (ديوان الضرائب).
 - إن العاملين في المؤسسات العامة غير راضيين عن سياسات الاجور ونظم التحفيز المتابعة.
 - هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين درجة الرضا الوظيفي ومستوى الاداء.
- الفصل الأول: حيث قام الباحث بعرض الادبيات المتعلقة بموضوع بحثه في مبحثين، يعرض المبحث الأول مفهوم الرضا الوظيفي وابعاده والنظريات المفسرة له، بينما يتناول المبحث الثاني علاقة الروح المعنوية بالرضا الوظيفي واثرها على الاداء.

أما الفصل الثاني فقد حوى على مبحثين ايضاً، المبحث الأول يتناول تقويم الاداء من حيث المفهوم، الأهداف والمحددات، بينما يتناول المبحث الثاني ماهية العلاقة بين الرضا الوظيفي والاداء، ويمثل الفصلين الأول والثاني الإطار النظري للدراسة.

أما الفصل الثالث فقد حوى الدراسة الميدانية، حيث تم تقسيمه إلي ثلاثة مباحث ويتناول المبحث الأول نبذة تعريفية عن المؤسسة موضوع الدراسة (ديوان الضرائب) أما المبحث الثاني فقد حوى اجراءات الدراسة الميدانية، بينما يتناول المبحث الثالث تحليل البيانات واختبار فروض الدراسة (احصائياً) وبعد اكتمال

التحليل واختبار الفرضيات تم استخلاص النتائج والتوصيات.